



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 7538

Texte de la question

M. Damien Abad attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les mutuelles étudiantes. Ce système est défavorable pour les étudiants, autrement dit le service rendu est inefficace, il existe des clauses dites « abusives » dans les contrats, comme l'impossible résiliation suite à une modification unilatérale des contrats par les mutuelles, l'obligation du mode de paiement (prélèvement), des délais trop courts pour la déclaration des sinistres et la limitation des recours en cas de litige. Les mutuelles étudiantes bénéficient ainsi de leur accès privilégié aux étudiants, grâce à leur délégation de service public, qui leur permet de diffuser massivement des garanties dont le manque de compétitivité laisse à penser qu'elles rencontreraient plus difficilement leur public dans un environnement parfaitement concurrentiel. Un tiers (180 000) des nouveaux inscrits attend ainsi plus de trois mois sa carte Vitale et ne peut pendant ce délai bénéficier du tiers payant. Huit étudiants sur dix auraient des difficultés à obtenir de leurs mutuelles des réponses à leurs questions par téléphone ou par courrier électronique. Ce système est également coûteux pour la collectivité, avec des frais de gestion trois fois plus élevés que ceux de la sécurité sociale proportionnellement aux prestations versées. Il lui demande de bien vouloir lui préciser quelles sont les mesures que le Gouvernement envisage pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage l'objectif d'amélioration de la qualité du service rendu aux étudiants. Les contrats pluriannuels de gestion liant la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) aux mutuelles étudiantes intègrent ainsi un tableau de bord permettant de suivre l'activité et les performances des mutuelles en matière de qualité de service (taux de décrochés téléphoniques, délais de traitement des feuilles de soins électroniques et de renouvellement des cartes vitales), de qualité des flux (taux de rejets issus du système de liquidation) et de gestion du risque (taux de recours aux génériques, taux de participation aux campagnes bucco-dentaires). Concernant les coûts de gestion de la délégation confiée aux mutuelles étudiantes, le ratio frais de gestion sur prestations, effectivement supérieur à celui constaté pour la CNAMTS ou les mutuelles de fonctionnaires, s'apprécie en tenant compte du moindre recours des étudiants au système de santé ainsi que d'un surcroît pour certaines tâches telles que celles liées à la réinscription annuelle de tous les étudiants. Le renouvellement de la convention d'objectifs et de gestion de la CNAMTS à la fin 2013 sera l'occasion de poursuivre les efforts engagés en termes de coûts et de qualité de service.

Données clés

Auteur : [M. Damien Abad](#)

Circonscription : Ain (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7538

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 octobre 2012](#), page 5801

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2012](#), page 7771